

中華民國人壽保險管理學會
106 年度春季壽險管理人員暨核保理賠人員測驗
科目：管理與資訊

試 場 規 則

- 一、 每科測驗時間為 100 分鐘；遲到 15 分鐘到場者，不准應考；考試 30 分鐘後始准離開考場，否則視同缺考。
- 二、 應考人憑身分證件（限用中華民國身分證、駕駛執照、有效期間內之護照正本、附有相片之健保 IC 卡、外僑永久居留證或外籍、大陸配偶領有長期居留證件）及准考證入場，並置於桌角前方，以備核對，無身分證件或持未附有照片的證件者，不得入場考試。
- 三、 應考人應依准考證上所載之場次及試場座號對號入座，每節考試座位不一定相同，請詳閱試場公布之座次表，否則視同缺考。
- 四、 應考人之書籍文件應放置於試場前後方或指定場所，不得置於抽屜中、桌椅下、座位旁或隨身攜帶，否則以違規論並以 0 分計算該堂測驗成績。
- 五、 各科考題皆為選擇題，請自備原子筆、2B 鉛筆、修正帶及橡皮擦應試作答。禁止攜帶參加測驗證件、文具以外之物品進入試場，否則以違規論並以 0 分計算該堂測驗成績。
- 六、 測驗進行時，應考人禁止左顧右盼、使用電子通訊設備、交談等，企圖舞弊之情事；並請將行動電話等相關電子通訊器材關機，否則以違規論並以 0 分計算該次測驗成績。
- 七、 答案卡上不得出現任何與作答無關之註記，否則視同缺考。
- 八、 只繳回答案卡，若應考人需該堂考科考試證明，請監考人員於准考證上蓋到考證明，另試題卷請考生自行保留。
- 九、 應考人如有疑問（如試題印刷不清等情形），應舉手表示，待監考人員近身時方可提出。
- 十、 壽險數學、會計與經濟、壽險財務管理等三科目，可使用不具記憶功能計算機，其他科目則不得攜帶計算機入場，否則以違規論並以 0 分計算該堂測驗成績。

※天災注意事項：若遇非人為因素(如颱風)之事件，則依政府機關公布之停班停課訊息為準，若臺北市/新北市、臺中市、高雄市其中只要任一市停班停課，則各區當次測驗隨之順延，當次測驗其他相關事宜，請以學會網站公布之訊息為準。

壹、單選題：(50 題，每題 1.6 分，共計 80 分，答錯不倒扣)

1. 要因分析圖(Key-Factor Analysis)，或稱魚骨圖(Fish/Bone)，屬於以下哪一種生產管理原則的工具？
 - (A) 「計劃第一」管理原則
 - (B) 「事前」管理原則
 - (C) 「重點」管理原則
 - (D) 「科學」管理原則

2. 下列何者為廣義管理科學之系統知識中，屬於「非數量方法」範疇者？
 - (A) 行為科學
 - (B) 科學管理
 - (C) 決策理論
 - (D) 作業研究

3. 下列何者非屬美國「科學管理」理論？
 - (A) 泰勒的科學管理原則
 - (B) 吉爾博斯的十七動作要素
 - (C) 甘特的生產時間計劃圖
 - (D) 費堯的十四原則

4. 下列何者為決策過程的靈魂？
 - (A) 科學分析方法
 - (B) 管理程序
 - (C) 創造力的培養
 - (D) 目標之澄清

5. 下列何者非屬新專案投資決策步驟之一？
 - (A) 組織能力可行性研究
 - (B) 利潤可行性研究
 - (C) 財務可行性研究
 - (D) 風險分析

6. 有關矩陣式組織，下列敘述何者錯誤？
- (A) 時間、成本及效率間之平衡及衝突，須特別關注
 - (B) 原機能組織的優點仍然存在
 - (C) 人力調派運用相當有彈性
 - (D) 公司的競爭性越低，則矩陣式組織就更需要
7. 有關行銷策略，下列何者有誤？
- (A) 一個公司所具有的差別優勢可能是創新優勢
 - (B) 作為策略核心的行銷手段，通常越多越好
 - (C) 公司的核心策略可能就是建立在差別優勢上
 - (D) 模仿競爭者可以作為一個公司的核心策略
8. 有關會計原則之處理，下列敘述何者有誤？
- (A) 帳目處理必須力求以客觀事實為依據
 - (B) 一般營利企業多採「權責發生制」會計來裁決損益
 - (C) 為使表達的數字更具透明意義，可將「資產估價基礎」予以附註說明
 - (D) 企業以「清算價值」為重要假設關鍵
9. 下列關於建立研究假設的敘述，何者錯誤？
- (A) 解釋型假設(Explanatory Hypotheses)主要說明一些變數的存在、大小型式及分布情形
 - (B) 關係型假設(Causal Hypotheses)係建立兩種變數間的關係
 - (C) 通常一個完整的假設不與已證實的理論衝突
 - (D) 關係型假設(Causal Hypotheses)意味著兩種變數間某種程度的相互作用，但無法指出兩者之間因果關係的主從
10. 使外界人士對企業之作為產生良好印象或態度，所進行之不付錢的大眾媒體溝通活動，是指以下哪一種推廣策略？
- (A) 報導
 - (B) 促銷
 - (C) 廣告
 - (D) 人員推銷

11. 諾貝爾經濟獎得主艾克羅夫 (G. Akerlof) 證實，下列何者可能造成市場的逆選擇或不利選擇 (adverse selection)?
- (A) 市場區隔
 - (B) 不對稱資訊
 - (C) 一對一行銷
 - (D) 敏感性分析
12. 下列有關資訊基礎建設 (Information Infrastructure) 的敘述，何者錯誤?
- (A) 除了實體設備、服務、管理與計算資源外，整合、作業、文件與維護也涵蓋在資訊基礎建設的範圍內
 - (B) 資訊基礎建設非必要之建設，若無基礎建設，相關應用同樣可發展
 - (C) 國家資訊基礎建設包含網路建設、服務建設與應用建設等
 - (D) 企業資訊基礎建設除了電腦軟硬體與網路外，還包含資訊人員與基本應用之軟體
13. 網路的價值相當於其網路人數的平方。因此，網路應用的價值，相當於其網路使用人數的平方。這個敘述稱之為：
- (A) 吉爾德定律 (Gilder's Law)
 - (B) 賽吉摩定律 (Sidgemore's Law)
 - (C) 摩爾定律 (Moore's Law)
 - (D) 馬卡夫定律 (Metcalfe's Law)
14. 有關傳統預算與企劃預算比較，下列敘述何者正確?
- (A) 傳統預算較重視具體行動方案的規劃
 - (B) 企劃預算較重視成果導向的精神
 - (C) 傳統預算較重視系統分析的觀念
 - (D) 企劃預算的理智化程度較低
15. 豐田汽車 (Toyota Motor) 的競爭優勢建立在「三河商法」。下列何者不為此主要原則?
- (A) 批量生產
 - (B) 吝嗇精神
 - (C) 協調控制
 - (D) 無債經營

16. 有關資訊科技和網際網路影響五力分析 (five forces analysis)，下列何者有誤？
- (A) 資訊科技可做到個人化及大量客製化
 - (B) 資訊科技可改變供應商力量的平衡
 - (C) 資訊科技可產生新產品或新市場
 - (D) 資訊科技基礎建設大部份容易維持競爭優勢
17. 「如果匯率降低 10%，則生產方式是否改變？」可以說明_____，在決策支援系統中，這是一個強調的特點，並可提高資訊的價值。
- (A) 風險分析
 - (B) 資訊經濟分析
 - (C) 知識經濟分析
 - (D) 敏感性分析
18. 設計管理情報資訊的第一個步驟為：
- (A) 選擇衡量指標
 - (B) 數量化成功之標準
 - (C) 決定所需情報
 - (D) 找出關鍵因素
19. 在控制研究發展(R&D)功能時，一項極有價值的工具，幾乎可以應用到研究發展功能的每一種控制活動上，這種工具是指：
- (A) 甘特圖
 - (B) 時間紀錄
 - (C) 決策樹
 - (D) 比率分析
20. 下列何者不是品質管制的目的？
- (A) 降低生產成本
 - (B) 產品品質之提高
 - (C) 縮短交貨時間
 - (D) 產品銷售之提高

21. 有關「管理五功能」，下列敘述何者有誤？
- (A) 包括「計劃」、「組織」、「用人」、「指導」及「控制」
 - (B) 簡稱 POSDC
 - (C) 五種功能沒有一定或合適的順序
 - (D) 亦稱「管理步驟」及「管理循環」
22. 下列關於「第三次工業革命」的敘述，何者有誤？
- (A) 又稱「資訊科技革命」
 - (B) 使工廠及辦公室自動化
 - (C) 使公司與公司(B to B)或公司與顧客(B to C)間之買賣關係可透過 internet 來進行自動化管理
 - (D) 企業的交易成本及溝通成本大幅提高
23. 經營管理因果模式中，「最高主管接受現代化管理知識之廣度及深度」，指的是下列何者？
- (A) 管理環境
 - (B) 干擾力量
 - (C) 管理傳播
 - (D) 管理實務
24. 下列何者不是企業的內在績效指標？
- (A) 利潤額
 - (B) 銷售額
 - (C) 員工流動率
 - (D) 淨外匯貢獻
25. 若一國之政府只在大政策、大方針之設定上，主動採取長期、宏觀「計劃性」之行動，設定獎勵或管制措施，指導企業朝向該方向自由決策及營運。該國的經濟制度屬於下列何者？
- (A) 資本主義
 - (B) 共產主義
 - (C) 社會民生主義
 - (D) 封建式經濟

26. 下列有關「專利制度」的敘述，何者為非？
- (A) 專利是國家法律對於創新、發明、發現之研究發展者的正面獎勵
 - (B) 享有專利權者，在市場上可擁有永久獨佔的局面
 - (C) 在台灣，專利屬於「智慧財產局」的主管事務之一
 - (D) 創新專利、商標和版權，都是「知識產權」的主要對象
27. 組織內部的人通常都想著追求晉升職位，直到他「無法勝任」的水準為止，而非追求他可以勝任的職務。以上敘述屬於下列何者學說：
- (A) 柏金斯定律
 - (B) 決策行為理論
 - (C) 權威接受論
 - (D) 彼得原理
28. 關於赫滋伯(Frederick Herzberg)的「兩因素」激勵理論，下列何者為非？
- (A) 維生(Hygiene)因素屬於消極作用，只能預防員工不滿之情緒，但不能創造滿足的情緒
 - (B) 若提供激勵(Motivator)因素，員工則較會自動自發，努力向上，自我控制及自我激勵
 - (C) 福利(Benefit)及資深特權(Senior Advantages)屬於激勵因素
 - (D) 對照馬斯洛(Maslow)提出的「人類欲望階層」，「生理」、「安全」、「社交」的慾望，屬於維生因素
29. 下列何者「不是」以金錢數字表達各備選對策之差異時的要點？
- (A) 應以「現值」(Present Value)觀念轉換為同一時間基礎
 - (B) 應考慮固定或沉入(Fix or Sunk)成本
 - (C) 盡量應用會計(Accounting)上的成本資料
 - (D) 應用遞增(Incremental)或邊際(Marginal)成本收入觀念
30. 機構所設定之未來四到六年內，平均五年，各部門欲努力發展的戰略計畫，是指下列何種計畫？
- (A) 永久計畫
 - (B) 長期計畫
 - (C) 中期計畫
 - (D) 短期計畫

31. 以下針對 OST 與 IPPBS 兩種整體企劃制度的敘述，何者有誤？
- (A) OST 制度裡的目標(Objectives)及戰略(Srategies)的設定屬於高階主管人員及企劃幕僚的工作
 - (B) OST 和 IPPBS 都是以新零點為預算的基礎，俗稱「零基」(Zero-Base)預算
 - (C) IPPBS 制度是由美國德州儀器公司首創，我國經濟部國營事業委員會再加以修正
 - (D) IPPBS 制度的 S 是指中、基層主管人員在規劃執行方案時，對時間進度與資源配合的詳細安排工作
32. 下列有關幕僚經理及課長的企劃工作之敘述，何者為非？
- (A) 總務及人事目標之設定以服務銷產、研究為導向
 - (B) 財務會計目標之設定以提供財力、情報資源為中心
 - (C) 由直線經理目標衍生幕僚經理目標
 - (D) 幕僚經理以設定行動方案計畫為工作目標之基礎
33. 針對複雜大工程施工案件之進度控制，以下哪種方法較佳？
- (A) 甘特圖表
 - (B) 方案計劃書
 - (C) 敏感性研究
 - (D) 計畫評核網狀圖
34. 計畫執行後之追蹤「評估」，亦稱「控制」。以下關於「控制」的敘述，何者為非？
- (A) 控制的目的是在於確保計劃目標的執行「成功」
 - (B) 控制的程序有四個步驟，分別是「制定控制標準」、「測度實施績效」、「採取矯正措施」、「召開檢討會議」
 - (C) 要控制，先要有「目標」管理
 - (D) 「企控八步操作法」中的第三步是，每週召開「公司經營檢討會」
35. 關於部屬參與管理之前提，以下何者為非？
- (A) 時間寬裕
 - (B) 工會不能介入
 - (C) 不容許各種利害關係人同時存在
 - (D) 部屬應有能力提出有價值的建議

36. 下列何者關於衝突的敘述，何者為非？
- (A) 當部屬之間意見不合時，診斷分析有助於將事情之因果關係弄清楚
 - (B) 衝突對組織是有害的，應盡力避免衝突
 - (C) 在預期差異可能發生階段，領導者介入做必要的協調裁決，最具影響力
 - (D) 削尖(Sharpen)衝突是處理衝突的方法之一
37. 下列有關工作分析(Job Analysis)的敘述，何者為非？
- (A) 工作分析是指調查分析工作指派(Job Assgnment)之主體內容的一種方法
 - (B) 工作分析又稱職位說明(Position Description)
 - (C) 採用觀察方法(Observation Method)時，「豐富的經驗」是工作分析人員必備的要件
 - (D) 「提供考選任用的客觀標準」是工作分析的功用之一
38. 下列何者「不是」人事管理的原則？
- (A) 注意科學方法(Scientific Methods)
 - (B) 避免無謂浪費
 - (C) 注意員工的短處加強改進
 - (D) 善用人群關係
39. 下列有關市場區隔的敘述，何者為非？
- (A) 市場區隔化指的是將具有「異質性」市場，區隔為若干比較同質之小市場(Submarket)
 - (B) 各小市場因具有較單純的性質，可增加企業行銷計畫之效能
 - (C) 市場區隔可用的變數包括：地理變數、人口變數、心理變數等
 - (D) 要將行銷策略(4P)建立在某一市場區隔之上，必須符合三點條件：可衡量性、可接近性、稀少性
40. 決策的其中一個步驟是「備選決策」。下列有關備選決策的敘述何者為非？
- (A) 備選決策步驟亦可稱為「列出可行方案」
 - (B) 培養靈活的思考能力是良好決策的必要條件之一
 - (C) 制定作業程序和操作標準，屬於例外決策
 - (D) 「創造性決策」是決定增加某些「新而有用」因素之決策

41. 下列有關係統的敘述，何者為非？
- (A) 正回饋是為了確保系統的正確操作，相當於管理學的「控制」
 - (B) 開放系統的特性之一是動態平衡(dynamic homeostasis)
 - (C) 兩個子系統相連部分，通常稱之為系統的介面(interface)
 - (D) 決策樹屬於動態系統的模式
42. 下列關於「資訊」的敘述，何者為非？
- (A) 錯誤(error)是由於個人在資訊表達，所選用的自由方式而造成的
 - (B) 資訊(information)是將資料加以整理、組織、轉換、綜合或解釋成對某個接受者具有意義的結果
 - (C) 外部購得的資料和出版刊物，屬於次級資訊
 - (D) 資訊的情境(contextual)是有充分解釋其原因背景的資訊
43. 下列關於致命型或擾亂型科技(disruptive technology)的敘述，何者為非？
- (A) 致命型科技造成領先者優勢，先佔先贏
 - (B) 致命型科技開始時，通常是：產品績效不良、價格便宜、利潤很低
 - (C) 護持型科技觀察顧客如何使用產品，致命型科技傾聽顧客說他們要什麼產品
 - (D) 主要獲利來源的顧客，通常不會率先使用致命型科技的產品
44. 評估資訊系統的成敗，可衡量效率(efficiency)或效果(effectiveness)。
下列何者不屬於「效果」？
- (A) 控制資訊的及時正確
 - (B) 溝通(communication)
 - (C) 資訊的時效(timeliness)
 - (D) 降低成本：省錢(saving money)
45. 以下關於資訊科技如何創造競爭優勢的敘述，何者為非？
- (A) IT可以改變競爭基礎(competition basis)
 - (B) 資訊科技不會受到國家文化差異影響
 - (C) IT可以建立進入障礙，也可以降低進入障礙
 - (D) 資訊科技不只是正面創造競爭優勢，也可能負面的形成競爭風險

46. 以下關於企業所有權的敘述，何者為非？
- (A) 握股公司(holding company)只握有被握股公司的股份、股權、所有權，但不握其管理權
 - (B) 「獨資」企業只具有自然人(Natural Man)資格，「合夥」與「公司」則具有法人(Legal Entity)資格
 - (C) 合夥企業之合夥人須負無限清償責任(Unlimited Liability)
 - (D) 有限公司的股東人數必須在二人以上二十人以下，各就股權比例之出資額負清償責任
47. 上級授權時，只是指派任務要求部屬協同達成目標，而不是把責任也授予出去。以上屬於哪一種授權原則？
- (A) 權責相稱原則
 - (B) 權力下授原則
 - (C) 責任絕對性原則
 - (D) 統一指揮原則
48. 下列關於「預算」的敘述，何者為非？
- (A) 最高主管的全力支持是有效預算的要件之一
 - (B) 預算的缺點之一是容易流於形式，而未能與實際配合
 - (C) 編制預算的作用之一是可作為績效評估及控制的基礎
 - (D) 預算是「計劃」的一種形式，表示「客觀」(objective Guess)猜測未來發生什麼事
49. 有關資訊系統開發方法敘述，何者有誤？
- (A) 應用系統提供者(ASP)適合非策略性系統
 - (B) 應用軟體(ERP)提供最佳實務流程
 - (C) SDLC 物件導向可重複使用
 - (D) 網路服務(WSP)減少人力即時可用
50. 下列何者不是企業系統之特性？
- (A) 多樣性
 - (B) 互賴性
 - (C) 動態性
 - (D) 營利性

貳、複選題：(10 題，每題 2 分，共計 20 分，答錯不倒扣，全對才給分)

51. 下列何者為非系統風險？
- (A) 利率風險
 - (B) 非週期性營運槓桿風險
 - (C) 產業風險
 - (D) 市場風險
52. 專家系統(Expert System)敘述，何者正確？
- (A) 知識庫是針對特定需求找出相關知識，並概念化整理為系統性知識結構
 - (B) 操作成本低、易於傳遞及複製為其特性
 - (C) 「前推式」推理控制策略為先設定目標，再證目標成立
 - (D) 學科領域專家在專家系統建立扮演中樞角色
53. 從階層式組織到網絡式組織所產生的差異，下列何者是正確的方向？
- (A) 從指揮到授權
 - (B) 從控制到擁有參與
 - (C) 從委派領導到管理
 - (D) 從資訊管理擁有到資訊共享
54. 下列何者為「合夥」及「獨資」在管理上共同的優點？
- (A) 容易組成及解散
 - (B) 信用可靠
 - (C) 容易成長及擴充
 - (D) 政府管制少
55. 下列哪些是檢定對策可行性之方法？
- (A) 試製或試銷
 - (B) 決策樹法
 - (C) 徵求同感(同意)
 - (D) 聽聽「壞人」(反面)意見

56. 以下哪些是良好的「目標」應該具備的條件？
- (A) 有具體明確之項目名稱
 - (B) 有數量水準
 - (C) 有完成時間
 - (D) 有績效獎懲標準
57. 下列哪些屬於「學習型組織」的五項修練？
- (A) 系統思考
 - (B) 企業流程再造
 - (C) 改善心智模式
 - (D) 知識管理
58. Mintzberg 提出十項管理者角色，分為三大類而有高度相關性。下列哪些敘述正確？
- (A) 共分為「中間者」、「溝通者」、「決策者」三大類
 - (B) 傳播人(disseminator)的任務是作為神經中心角色，檢查企業環境、監督質詢下屬、以便得到資訊
 - (C) 領導人(leader)屬於中間者角色
 - (D) 動亂處理者(resource allocator)的任務在未預期的事件或危機下，處理問題
59. 下列有關知識轉移的敘述，何者正確？
- (A) 內部化(internalization)指的是從他人或組織的內隱知識轉移到個人的內隱知識
 - (B) 共同化(socialization)主要是流程導向的 know-how 知識和廣泛的創造新知識
 - (C) 「共同化」的知識移轉包括「彙總知識」和「請教專家」等
 - (D) 組合化(combination)的知識移轉包括「因果連結」和「資料採擷」
60. 下列有關智慧資本(Intellectual Capital)的敘述，何者正確？
- (A) 市場價值=財務資本+智慧資本
 - (B) 公司的市場價值可能隨著外在的環境而變動
 - (C) 智慧資本屬於有形資產
 - (D) 智慧資本的衡量和評估，分為金錢價值、績效指標、和會計準則三種